

Motivarnos

Gamificación para Call &
Contact Centers



¿Para qué utilizar la gamificación?

Para mejorar la calidad y el conocimiento de los productos, servicios y procesos de la compañía.

Para mejorar los indicadores de productividad.

Para incrementar la fidelidad de los agentes/funcionarios.

Para reducir el ausentismo y al largo plazo, la rotación.

¿Como utilizar Motivarnos.com?

Novedades: canal de
comunicación directo y
efectivo.

Novedades

Competencia del día 07/17/2017

Los ganadores de la competencia "Silver Mix"
son los siguientes

Rodrigo Borgia

Competencia del día 07/13/2017

Los ganadores de la competencia "Consultas
Especificas" son los siguientes

Rodrigo Borgia

¿Como utilizar Motivarnos.com?

Desafíos de conocimiento:
encuestas, clima y gestión
de calidad.

Mis Misiones



Producto / Servicio

Qué tanto conoces de los Productos / Servicios?

Desafío Completo



Proceso

Qué hacer en caso de.... (Procesos)

Desafío Completo



Compañía

Sabías que.... ? (Compañía)

Desafío Completo



¿Como utilizar Motivarnos.com?

Desafíos de productividad:
indicadores y métricas.

Mis Resultados

Misiones	Performance	Evolución
----------	-------------	-----------

Objetivo de Performance	Descripción	Puntaje Máximo	Obtenido	Potencial	Fecha de Novedad	Métrica
ACW Operadores	Promedio semanal de After Call Work (ACW) de llamados entrantes, medido en minutos y segundos Mayor a 00:1:30, no suma puntos Entre 00:01:15 00:01:30, se sumaran 30 puntos Entre 00:00:50 00:01:14, se sumarán 55 puntos Menor a 00:00:50, se sumarán 75 puntos	75	55	20	03/11/2017	00:00:52
Cantidad de ventas diarias realizadas	Cantidad total de Ventas Diarias Realizadas, Menos de 4 ventas no suman puntos. Desde 4 hasta 7 ventas, sumarán 30 puntos. Desde 8 hasta 11 ventas, sumaran 55 puntos. Desde 12, sumarán 75 puntos.	75	5	70	18/10/2017	6.1
Interacciones Hora Supervisor Customer	Promedio de interacciones por hora, calculado diariamente. Menos de 9.00, no suman puntos. Entre 9.00 y 9.49, se sumaran 15 puntos Entre 9.50 y 10.49, se sumaran 25 puntos Desde 10.5, se sumaran 50 puntos Vigencia del desafío del 19/10/2016 al 31/12/2017 inclusive.	50	4050	-4000	18/10/2016	11.3
Llamadas por Hora	Promedio de interacciones por hora, calculado diariamente. Menos de 5.5, no suman puntos. Entre 5.5 y 6.49, se sumaran 5 puntos Entre 6.5 y 7.49, se sumaran 10 puntos Desde 7.5, se sumaran 15 puntos	30	15	15	26/10/2017	7.55



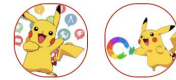
¿Como utilizar Motivarnos.com?

Motivación: rankings e insignias.

Mis Rendimientos

Usuarios	Puntos Misiones	Puntos Performance	Puntos Totales	Insignias
	★ 625,00	★ 5.380,00	★ 6.005,00	5
	★ 525,00	★ 4.210,00	★ 4.735,00	3
 rodrigoborgia@hotmail.com	★ 532,00	★ 4.185,00	★ 4.717,00	2
	★ 665,00	★ 3.885,00	★ 4.550,00	5
	★ 690,00	★ 3.045,00	★ 3.735,00	5

Insignias Ganadas



¿Como utilizar Motivarnos.com?

Incentivos: premios y
canjes.

Trabajar con Premios

Filtrar Limpiar Nuevo Quitar

Id	Código	Cantidad	Stock	Puntos	Activo
Filtro...	Filtro...	Filtro...	Filtro...	Filtro...	Filtro...
50	Premio con stock	3	3	10	true
51	Premio ilimitado	5	ilimitado	12	true



¿Como es la administracion de Motivarnos.com?

Mediante tablas, menús adaptados a su necesidad.

Procesos sencillos, puntuales o masivos.

Trabajar con Grupos

Id Grupo:


Código:

Nombre:

Activo:

Usuarios Relacionados:

<input type="checkbox"/>	Id	Email	Apellido	Nombre	Supervisor
<input type="checkbox"/>	1120	rodrigoborgia@hotmail.com	Borgia	Rodrigo	No


rborgia@gamifica.net

Desafios de Conocimle...
Desafios de Performance
Premios
Reportes
Usuarios

Trabajar con Rendimientos

Id Rendimiento:

Nombre de Rendimiento:

Descripción:

Promedio de interacciones por hora, calculado diariamente.
 Menos de 5,5, no suman puntos.
 Entre 5.5 y 6.49, se sumaran 5 puntos
 Entre 6.5 y 7.49, se sumaran 10 puntos
 Desde 7.5, se sumaran 15 puntos

Frecuencia:

Tipo:

Fecha Desde/Hasta:

Trabajar con Premios

Id ▲	Código	Cantidad	Stock	Puntos	Activo
<i>Filtro...</i>	<i>Filtro...</i>	<i>Filtro...</i>	<i>Filtro...</i>	<i>Filtro...</i>	<i>Filtro...</i>
50	Premio con stock	3	3	10	true
51	Premio ilimitado	5	Ilimitado	12	true

Contacto

Rodrigo Borgia

rodrigo@gamificagroup.com

gamificagroup.com

p: +54 341 481 8539

m: +54 9 341 6 087 362

